

**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK, DAN
HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KARTU
SELULER TELKOMSEL**



Oleh:

TABHITA RATNA PRASASTININGTYAS

NPM: 12.1.02.05396

Program Studi: Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2016

**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK, DAN
HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KARTU
SELULER TELKOMSEL**



Oleh:

TABHITA RATNA PRASASTININGTYAS

NPM: 12.1.02.05396

Program Studi: Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2016

**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK, DAN HARGA
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KARTU SELULER
TELKOMSEL**

Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi: Manajemen

Kosentrasi: Manajemen Pemasaran

Oleh:

TABHITA RATNA PRASASTININGTYAS

NPM: 12.1.02.05396

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA

STIESIA SURABAYA

2016

**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK, DAN HARGA
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KARTU SELULER
TELKOMSEL**

**Dipersiapkan dan disusun oleh:
TABHITA RATNA PRASASTININGTYAS**

NPM: 12.1.02.05396

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada tanggal 2 April 2016**

Susunan Tim Penguji

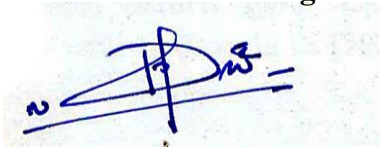
Ketua : Dr. Djawoto, S.E., M.M.

Anggota : Dra. Ec. Sasi Agustin, M.M.

Dr. Hendri Soekotjo, S.E., M.M.

**Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima
Oleh:**

Dosen Pembimbing



Dr. Djawoto, S.E., M.M.

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Triyonowati, M.Si

Ketua STIESIA



Dr. Akhmad Riduwan, S.E., M.S.A., Ak, CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : TABHITA RATNA PRASASTININGTYAS

N.P.M : 12.1.02.05396

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KARTU SELULER TELKOMSEL

dan dimajukan untuk diuji pada tanggal 2 April 2016 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulisan lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan yang saya salin, tiru, atau saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulisan aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 2 April 2016

Yang membuat pernyataan,

A green 6000 Rupiah postage stamp from PT Telekomunikasi Indonesia (Telkom) is shown. The stamp features the Garuda Pancasila logo and the text "PT TELKOM", "6000", and "ENAM RIBU RUPIAH". A handwritten signature in black ink is written over the stamp. The signature appears to be "Tabhita Ratna Prasastiningtyas".

Tabhita Ratna Prasastiningtyas

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Tabhita Ratna Prasastiningtyas
NPM : 12.1.02.05396
Program Studi : S1-Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Malang/21 Juli 1994
Agama : Kristen
Jumlah Saudara/Anak ke : 2 (Dua)/1 (Satu)
Alamat Rumah : Jl. Krukah Selatan XIa / No.6, RT 008 RW 05,
Ngagel Rejo, Kecamatan Wonokromo, Surabaya
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Abet Trianto
Alamat Rumah/Telepon : Jl. Krukah Selatan XIa / No.6, RT 008 RW 05,
Ngagel Rejo, Kecamatan Wonokromo, Surabaya
Alamat Kantor/Telepon : Jl. Ngemplak No.30, Surabaya / 082331878733
Pekerjaan/Jabatan : Karyawan Swasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SDN Ngagel Rejo X di Surabaya Tahun 2006
2. Tamat SMP Santo Yosef di Surabaya Tahun 2009
3. Tamat SMK 17 Agustus 1945 di Surabaya Tahun 2012
4. Pendidikan Tinggi (PT) :

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I - VII	2012 - 2016	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan

Dibuat dengan sebenarnya



Tabhita Ratna Prasastiningtyas

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa, karena atas sberkat dan anugrahNya maka saya boleh menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Kartu Seluler Telkomsel” dengan tepat waktu. Skripsi ini dibuat dengan berbagai observasi dalam jangka waktu tertentu sehingga menghasilkan karya yang bisa dipertanggung jawabkan hasilnya. Saya mengucapkan banyak terimakasih kepada pihak terkait untuk mewujudkan skripsi ini. Tidak terlepas dari pengarahan, nasehat, doa, serta dorongan dalam menghadapi banyak tantangan dari berbagai pihak sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.

Untuk mewujudkan skripsi ini, tidak terlepas dari pengarahan, nasehat, doa, serta dorongan dari berbagai pihak sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.

Pada kesempatan yang berharga ini menghantarkan ucapan terima kasih serta dorongan dari berbagai pihak serta penghargaan kepada :

1. Bapak Dr. Akhmad Riduwan, S.E, M.S.A., Ak., CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Ibu Dra. Tri Yuniati, S.E, M.M, selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

3. Bapak Dr. Djawoto, S.E, M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan pengarahan, ide, serta bimbingan agar penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Ibu Dr. Prijati, S.E, M.M. selaku Dosen Wali yang telah memberikan semangat dalam mengerjakan skripsi.
5. Bapak dan Ibu dosen serta para staf STIESIA yang telah memberikan pengetahuan dan teladan yang berarti selama di STIESIA
6. PT. Sentral Bahana Ekatama Surabaya yang telah mengizinkan dan memberikan fasilitas yang baik dan ramah dalam proses pencarian data skripsi.
7. Kedua orang tua saya tercinta, Papa Albert, Mama Elise, dan adik saya Siloam yang telah mendoakan, mendukung, memberikan semangat agar penulisan skripsi dapat terselesaikan tepat waktu
8. Untuk teman-teman STIESIA, sahabat-sahabat tercinta, dan seseorang yang selalu mendukung dalam suka dan duka yang selalu mengingatkan, memberikan semangat, membantu, dan menemani proses pencarian data.

Saya sangat berharap skripsi ini dapat berguna untuk menambah wawasan serta pengetahuan pembaca. Sebelumnya saya mohon maaf apabila terdapat kesalahan kata-kata yang kurang berkenan dan saya memohon kritik dan saran yang membangun dari anda demi perbaikan di waktu yang akan datang.

Surabaya, 2 April 2016

(Tabhita Ratna Prasastiningtyas)

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
INTISARI	xiv
<i>ABSTRACT</i>	xv
 BAB 1. PENDAHULUAN	 1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	6
1.5. Ruang Lingkup Penelitian	7
 BAB 2. TINJAUAN TEORITIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS ..	 8
2.1. Tinjauan Teoritis	8
2.1.1. Produk	8
2.1.1.1. Pengertian Produk	8
2.1.2. Citra Merek	9
2.1.2.1. Pengertian Citra Merek	9
2.1.2.2. Fungsi Citra Merek	9
2.1.2.3. Dimensi Citra Merek	10
2.1.2.4. Faktor-Faktor yang membentuk Citra Merek	11
2.1.3. Kualitas Produk	11
2.1.3.1. Pengertian Kualitas Produk	11
2.1.3.2. Indikator Kualitas Produk	14

2.1.4.	Harga	15
2.1.4.1.	Pengertian Harga	15
2.1.4.2.	Dimensi Harga	16
2.1.4.3.	Tujuan Penetapan Harga	18
2.1.4.4.	Indikator Harga	19
2.1.5.	Perilaku Konsumen	19
2.1.5.1.	Pengertian Perilaku Konsumen	19
2.1.5.2.	Tipe-Tipe Perilaku Konsumen	20
2.1.6.	Pengambilan Keputusan	21
2.1.6.1.	Faktor Pengambilan Keputusan	23
2.1.7.	Penelitian Terdahulu	28
2.2.	Rerangka Konseptual.....	33
2.3.	Perumusan Hipotesis.....	35
BAB 3.	METODE PENELITIAN.....	37
3.1.	Jenis Penelitian dan Gambar dari Populasi Penelitian	37
3.1.1	Jenis Penelitian	37
3.1.2	Gambaran Populasi Penelitian	37
3.2.	Teknik Pengambilan Sampel	38
3.3.	Teknik Pengumpulan Data	39
3.3.1.	Jenis Dan Sumber Data	39
3.3.2.	Teknik Penggunaan Data	39
3.4.	Variabel dan Definisi Operasional Variabel	41
3.4.1.	Variabel	41
3.4.2.	Definisi Operasional Variabel	41
3.5.	Teknik Analisis Data	43
3.5.1.	Uji Instrument	44
3.5.1.1.	Uji Validitas	44
3.5.1.2.	Uji Reliabilitas	44
3.5.2.	Regresi Linier Berganda	45
3.5.3.	Uji Asumsi Klasik	46
3.5.3.1.	Uji Multikolinearitas	46
3.5.3.2.	Uji Normalitas	46
3.5.3.3.	Uji Heterokedastisitas	47
3.5.4.	Pengujian Hipotesis	47
3.5.4.1.	Uji Kelayakan Model (Uji F)	47
3.5.4.2.	Koefisien Determinasi Berganda (R^2) dan Korelasi (R)	48
3.5.4.3.	Uji t (Secara Parsial)	50
BAB 4.	PEMBAHASAN	
4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian	52
4.1.1.	Sejarah Singkat PT. Sentral Bahana Ekatama	52
4.1.2	Jaminan Kualitas	53
4.1.3	Departemen pada PT. Sentral Bahana Ekatama	54
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian	55

4.2.1	Deskripsi Karakteristik Responden	55
4.2.2.	Deskripsi Variabel Penelitian	57
4.3.	Teknik Analisis	59
4.3.1.	Uji Kualitas Data	59
4.3.1.1.	Uji Validitas	60
4.3.1.2.	Uji Reliabilitas	61
4.3.2.	Analisis Regresi Linier Berganda	62
4.3.3.	Uji Asumsi Klasik	63
4.3.3.1.	Uji Normalitas	63
4.3.3.2.	Uji Multikolinieritas	64
4.3.3.3.	Uji Heteroskedastisitas	65
4.3.4.	Pengujian Hipotesis	66
4.3.4.1.	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	66
4.3.4.2.	Uji Statistik F (Simultan)	66
4.3.4.3.	Uji Statistik t (Parsial)	67
4.4.	Pembahasan	68
BAB 5.	PENUTUP	
5.1	Simpulan	72
5.2	Saran	73
JADWAL PENELITIAN		75
DAFTAR PUSTAKA		76
LAMPIRAN		78

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Kelas Interval	41
2. Koefisien Korelasi	49
3. Diskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
4. Diskripsi Responden Berdasarkan Umur	56
5. Diskripsi berdasarkan Status	57
6. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Citra Merk	57
7. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas	
Produk	58
8. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Harga	58
9. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keputusan	
Pembelian	59
10. Hasil Uji Validitas	60
11. Hasil Uji Reliabilitas	61
12. Uji Regresi Linear Berganda	62
13. Hasil Uji Normalitas	63
14. Hasil Uji Multikolinieritas	64
15. Hasil Uji F	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Pengguna Kartu Seluler	2
2. Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Perilaku Pembelian Konsumen	23
3. Rerangka Konseptual	35
4. Hasil Uji Normalitas Menggunakan Grafik P-Plot	63
5. Scatterplot	65

